GEMEENTE NOORDENVELD

GEMEENTEBLAD

Officiële uitgave van gemeente Noordenveld.

Nr. 24706

24 maart

2015

Uitvoeringsregels jeugdhulp gemeente Noordenveld 2015

Uitvoering sregels jeugdhulp gemeente Noordenveld 2015

Het college van burgemeester en wethouders van gemeente Noordenveld besluit;
gelet op de Jeugdwet, de Verordening jeugdhulp gemeente Noordenveld 2015, het visiedocument 'als jeugd en toekomst tellen', het Regionaal Transitie Arrangement Drenthe, het Transformatieplan Drenthe, het beleidsplan Jeugd(hulp) gemeente Noordenveld 2015-2016;
en de Raad van de gemeente Noordenveld gehoord hebbende;
vast te stellen de hierna volgende uitvoeringsregels:
Uitvoering sregels jeugdhulp gemeente Noordenveld 2015

Artikel 1. Begripsbepalingen

1. In deze uitvoeringsregels wordt verstaan onder:
   a. deskundige(n) / deskundigheid: (externe) deskundigen die beschikken over deskundigheid zoals bedoeld in art. 2.1 besluit Jeugdwet (concept);
   b. familiegroepsplan: hulpverleningsplan of plan van aanpak opgesteld door de ouders, samen met de bloedverwanten, aanverwanten of anderen die tot de sociale omgeving van de jeugdige behoren;
   c. gesprek: gesprek als bedoeld in artikel 4;
   d. MDO: Multi Disciplinair Overleg;
   e. melding: melding van een hulpvraag als bedoeld in artikel 2, eerste lid;
   f. verordening: de Verordening jeugdhulp gemeente Noordenveld 2015;
   g. verwijsformulier: een regionaal eenduidig door het college vastgesteld formulier dat alle verwijzers gebruiken voor de doorverwijzing van een jeugdige;
   h. wet: Jeugdwet.

2. Voor zover niet anders bepaald in deze uitvoeringsregels, gelden de begrippen zoals omschreven in de wet en de verordening.

Artikel 2. Toegang jeugdhulp via de gemeente, melding hulpvraag

1. Jeugdigen en ouders kunnen een hulpvraag vormvrij melden.
2. In spoedeisende gevallen treft het college zo spoedig mogelijk een passende tijdelijke maatregel of vraagt het college een machtiging gesloten jeugdhulp als bedoeld in hoofdstuk 6 van de wet.

Artikel 3. Vooronderzoek

1. Het college bepaalt de te hanteren woonplaats, met dien verstande dat:
   a. bij de start van jeugdhulp of een maatregel altijd een bepaling wordt gedaan van het woonplaatsbeginsel volgens de landelijke richtlijnen;
   b. in afwijking van de landelijke richtlijnen, bij een verhuizing binnen de jeugdregio Drenthe tijdens de al gestarte jeugdhulp of maatregel de woonplaats niet opnieuw wordt bepaald.

2. Het college verzamelt alle voor het gesprek van belang zijnde en toegankelijke gegevens over de jeugdige en zijn situatie.
3. Het college maakt zo spoedig mogelijk en tenminste binnen de termijn van 3 werkdagen na de melding, met de jeugdige of zijn ouders een afspraak voor het gesprek. Hierbij brengt het college de jeugdige en zijn ouders op de hoogte van de mogelijkheid om binnen een redelijke termijn een familiegroepsplan als bedoeld in artikel 1.1 van de wet op te stellen. Als de jeugdige en zijn ouders daarom verzoeken draagt het college zorg voor ondersteuning bij het opstellen van een familiegroepsplan.
4. Voor het gesprek verschaffen de jeugdige of zijn ouders aan het college alle overige gegevens en bescheiden die naar het oordeel van het college voor het onderzoek nodig zijn en waarover zij redelijkerwijs de beschikking kunnen krijgen.
5. De jeugdige of zijn ouders verstrekken in ieder geval een identificatiedocument als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht ter inzage.
6. Het college kan in overleg met de jeugdige of zijn ouders afzien van een vooronderzoek als bedoeld in het tweede, derde en vierde lid.

Artikel 4. Gesprek

1. Het college informeert de jeugdige of zijn ouders over de gang van zaken bij het gesprek, hun rechten en plichten en de vervolgprocedure en vraagt hen toestemming om hun persoonsgegevens te verwerken, voor zover het college daar niet al bij wet toe bevoegd is.
2. Het college onderzoekt in een gesprek met de jeugdige of zijn ouders en zo nodig met één of meer deskundigen, zo spoedig mogelijk en voor zover nodig:
   a. de behoeften, persoonskenmerken, voorkeuren, veiligheid, ontwikkeling en gezinssituatie van de jeugdige en het probleem of de hulpvraag;
   b. het gewenste resultaat van het verzoek om jeugdhulp;
   c. het vermogen van de jeugdige of zijn ouders om zelf of met ondersteuning van de naaste omgeving een oplossing voor de hulpvraag te vinden;
   d. de mogelijkheden om gebruik te maken van een andere voorziening;
   e. de mogelijkheden om jeugdhulp te verlenen met gebruikmaking van een overige voorziening;
   f. de mogelijkheden om een individuele voorziening te verstrekken;
   g. de wijze waarop een mogelijk toe te kennen individuele voorziening wordt afgestemd met andere voorzieningen op het gebied van zorg, onderwijs, maatschappelijke ondersteuning, of werk en inkomen;
   h. hoe rekening zal worden gehouden met de godsdienstige gezindheid, de levensovertuiging en de culturele achtergrond van de jeugdige en zijn ouders.

3. In de gevallen bedoeld in artikel 8.2.1 van de wet informeert het college de ouders dat een ouderbijdrage is verschuldigd en hoe deze bijdrage wordt geïnd.
4. Als de jeugdige en zijn ouders een familiegroepsplan als bedoeld in artikel 1.1 van de wet hebben opgesteld, betrekt het college dat als eerste bij het onderzoek, bedoeld in het tweede lid.
5. De door het college aangewezen deskundige kan in overleg met de jeugdige of zijn ouders afzien van een gesprek.

Artikel 5. Verslag

1. Het college zorgt voor schriftelijke verslaglegging van het gesprek.
2. Binnen 5 werkdagen na het gesprek verstrekt het college aan de jeugdige of zijn ouders een verslag van de uitkomsten van het gesprek, tenzij zij uitdrukkelijk hebben meegedeeld dit niet te wensen.
3. Opmerkingen of latere aanvullingen van de jeugdige of zijn ouders worden aan het verslag toegevoegd.

Artikel 6. Inzet interventieniveau 4

1.Het college beslist over de inzet van interventieniveau 4, na overleg met een deskundige op niveau 4 en na melding aan het MDO, en vult zo nodig het verwijsformulier in nadat een brede integrale analyse heeft plaatsgevonden van de hulpvraag.

Artikel 7. Aanvraag inzet niveau 5 of hoger

1. Wanneer het college na overleg met een deskundige op niveau 4 besluit dat de hulpverlening op niveau 4 niet voldoet wordt de hulpvraag na toestemming van de ouders aangemeld bij het MDO.
2. Het college kan een ondertekend verslag van het gesprek aanmerken als aanvraag om een individuele voorziening als de jeugdige of zijn ouders dat op het verslag hebben aangegeven.
3. Het MDO stelt een hulpverleningsvoorstel op dat wordt besproken met de jeugdige of zijn ouders. Indien de jeugdige en zijn ouders akkoord gaan met het voorstel wordt dit geformaliseerd in een beschikking.
4. Worden besluiten genomen die betrekking hebben op de veiligheid van een kind dan wordt tenminste een gedragswetenschapper betrokken bij de besluitvorming. Het betreft in ieder geval besluiten om:
   - Wel of niet actie te ondernemen naar aanleiding van een signaal over een bedreiging van de veiligheid van een derde over een kind of van een signaal van het kind zelf;
   - Wel of niet professionele interventie(s) in te zetten om de bedreiging van de veiligheid van het kind op te heffen;
   - Wel of niet een maatregel van kinderbescherming te verzoeken om de bedreiging af te wenden c.q. de noodzakelijke hulp te kunnen bieden;
   - Wel of niet een (machtiging) uithuisplaatsing aan te vragen;
   - Wel of niet een uithuisgeplaatst kind terug naar huis te laten gaan; en
   - Wel of niet de bemoeienis met kind en gezin te beëindigen.

5. De overwegingen die tot een besluit zoals genoemd onder lid 4 hebben geleid worden vastgelegd, evenals de namen van de bij het besluit betrokken deskundigen en de datum waarop dit besluit is genomen.

Artikel 8. Inhoud van de beschikking.

1. In de beschikking tot verstrekking van een individuele voorziening wordt in ieder geval aangegeven of de voorziening in natura of als pgb wordt verstrekt en wordt tevens aangegeven hoe bezwaar tegen de beschikking kan worden gemaakt.
2. Bij het verstrekken van een voorziening in natura wordt in de beschikking tevens in ieder geval vastgelegd:
   a. welk interventieniveau maximaal is toegekend en wat de te verstrekken voorziening is;
   b. wat de duur van de voorziening is, waarbij

   i. bij een eerste toekenning de voorziening voor maximaal één jaar kan worden toegekend;
   ii. bij daaropvolgende toekenningen de voorziening ook voor een langere periode kan worden toegekend waarbij tweejaarlijkse toetsmomenten worden vastgelegd;

3. Bij het verstrekken van een voorziening in de vorm van een pgb wordt in de beschikking in ieder geval vastgelegd:
   a. welk interventieniveau maximaal is toegekend en voor welk resultaat het pgb kan worden aangewend;
   b. welke kwaliteitseisen gelden voor de besteding van het pgb;
   c. wat de hoogte van het pgb is en hoe hiertoe is gekomen;
   d. wat de duur is van de verstrekking waarvoor het pgb is bedoeld, en
   e. de wijze van verantwoording van de besteding van het pgb.

4. Als er sprake is van een te betalen ouderbijdrage worden de jeugdige of zijn ouders daarover geïnformeerd.

Artikel 9. Regels voor PGB

1. De hoogte van het pgb:
   a. wordt bepaald aan de hand van een door de jeugdige of zijn ouders opgesteld plan over hoe zij het pgb gaan besteden;
   b. is toereikend om veilige, doeltreffende en kwalitatief goede zorg in te kopen; en
   c. bedraagt niet meer dan de kostprijs van de in de betreffende situatie goedkoopst adequate individuele voorziening in natura.

2. Bemiddelingskosten, administratiekosten en reiskosten mogen niet betaald worden uit het pgb.
3. Een eenmalige uitkering en/of een feestdagenuitkering mogen niet betaald worden uit het pgb.
4. De persoon aan wie een pgb wordt verstrekt kan de jeugdhulp onder de volgende voorwaarden betrekken van een persoon die behoort tot het sociale netwerk:
   a. dat deze persoon een lager tarief krijgt betaald voor zijn diensten dan ingevolge het eerste lid vastgestelde tarief;
   b. dat deze persoon heeft aangegeven dat de zorg aan de belanghebbende voor hem niet tot overbelasting leidt.

Artikel 10 Klachtenregeling

Als ouders en/of jeugdige een klacht in willen dienen over de wijze van afhandeling van meldingen en aanvragen dan wordt de klachtenregeling van de gemeente gevolgd.

Artikel 11 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze uitvoeringsregels treden in werking op 1 januari 2015
1. Deze uitvoeringsregels kunnen worden aangehaald als “Uitvoeringsregels Jeugdhulp gemeente Noordenveld 2015”.

Inleiding

Deze uitvoeringsregels kunnen niet los worden gezien van het beleidsplan en de verordening. Beide beleidsdocumenten zijn op 3 december 2014 vastgesteld door de raad.
Met deze uitvoeringsregels geeft het college uitvoering aan de opdracht om nadere regels te stellen zoals aangegeven in de verordening Jeugdhulp.
De uitvoeringsregels zijn naast een uitwerking van de Verordening Jeugdhulp ook een weergave van afspraken zoals die zijn gemaakt in de jeugdregio Drenthe. Het Algemeen Bestuurlijk Overleg Jeugd Drenthe heeft het Drents uitvoeringskader toegang en toeleiding Jeugd 2015-2016 vastgesteld in haar vergadering. Afgesproken is dit uitvoeringskader te verwerken in de lokaal op te stellen documenten.
Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1

Lid 1, sub b

Familiegroepsplan
Het familiegroepsplan is in artikel 1.1 van de Jeugdwet gedefinieerd als: hulpverleningsplan of plan van aanpak opgesteld door de ouders, samen met bloedverwanten, aanverwanten of anderen die tot de sociale omgeving van de jeugdige behoren. In artikel 4.1.2 van de Jeugdwet is bepaald dat de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling bij het uitvoeren van artikel 4.1.1 en indien sprake is van vroegsignalering van opgroei- en opvoedingsproblemen, psychische problemen en stoornissen, als eerste de mogelijkheid biedt om, binnen redelijke termijn, een familiegroepsplan op te stellen. Op grond van artikel 2.1, onder g, van de Jeugdwet maakt het familiegroepsplan onderdeel uit van het gemeentelijk beleid.
Deze bepalingen zijn een uitvloeisel van het amendement Voordewind/Ypma (Kamerstukken II 2012/13, 33 684, nr. 83). Dit amendement beoogt ouders, familieleden en anderszins direct betrokkenen de mogelijkheid te geven om (ook in de preventieve fase) voor gedwongen of vrijwillige jeugdhulp mee te denken en te helpen aan een oplossing. Burgers zijn in veel gevallen zeer wel in staat verantwoordelijkheid te nemen voor problemen in eigen familie- of vriendenkring. Sociale samenhang draagt daarnaast bij aan het welzijn van kinderen. Door vormen van hulp van betrokkenen en steun uit directe kring kan bovendien uithuisplaatsing worden afgewend en wordt netwerkpleegzorg bevorderd. Een familiegroepsplan kan bijvoorbeeld binnen een CJG-team of wijkteam worden georganiseerd.
Indien het een machtiging of een voorwaardelijke machtiging betreft biedt de kinderrechter de kans voor het opstellen van een familiegroepsplan.
Als er een familiegroepsplan is opgesteld, kan dit als hulpverleningsplan gaan gelden. De jeugdhulpaanbieder zal dan niet zelf weer een heel nieuw plan gaan opstellen. Wel kan het in de loop van het traject nodig blijken het plan te actualiseren. De hulpverlener zal dat dan bij de opstellers van het familiegroepsplan aan moeten kaarten. Ook is de uitvoering van een familiegroepsplan begrensd door het professionele kader op grond van de te hanteren professionele standaard als bedoeld in artikel 453 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, artikel 4.1.1, tweede lid, juncto 4.1.5, eerste lid, van de Jeugdwet en de verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Deze eisen zijn geoperationaliseerd in het Kwaliteitskader van het Besluit Jeugdwet. De professional zal dus vanuit zijn beroepsuitoefening moeten toetsen of hij uitvoering kan geven aan het familiegroepsplan en daarover in gesprek moeten gaan met betrokkenen, met als ondergrens de veiligheid en gezonde ontwikkeling van de jeugdige. Het familiegroepsplan speelt zoals vermeld ook een rol in het gedwongen kader.
Lid 1, sub c
Gesprek
Het gesprek is het mondeling contact bij het onderzoek naar de hulpvraag waarin het college - in de praktijk zal het college deze bevoegdheid mandateren aan deskundigen - met degene die jeugdhulp vraagt zijn gehele situatie bespreekt ten aanzien van de ondervonden problemen en de gevolgen daarvan en de gewenste resultaten van de te kiezen oplossingen.
Lid 1, sub d
MDO
Het MDO is het Multi Disciplinair Overleg van het CJG. Het MDO richt zich op casuïstiek waar intensieve en/of zwaardere vormen van hulp nodig zijn (interventieniveau 5 of hoger) en wordt gevormd door 5 professionals. Dit zijn een orthopedagoog (tevens voorzitter van het overleg), een gedragswetenschapper, een jeugdarts, een schoolmaatschappelijk werker en een specialist opvoed- en opgroeiondersteuning. De inbrenger van de casus is aanwezig bij de bespreking van ‘zijn/haar’ casus in het MDO.
Lid 1, sub e
Melding
De melding is het eerste contact van jeugdigen en ouders met het college om aan te geven dat zij behoefte hebben aan jeugdhulp. De melding (artikel 2) is iets anders dan de aanvraag om een individuele voorziening; dit laatste is geregeld in artikel 7.

Artikel 2. Toegang jeugdhulp via de gemeente, melding hulpvraag

Voor het verkrijgen van een individuele, niet overige voorziening, geldt de in artikel 7 beschreven procedure. Bij het onderzoek ter beoordeling van een aangemelde hulpvraag zal, zoals beschreven in artikel 4, in een gesprek met de jeugdige en zijn ouders de gehele situatie worden bekeken en kan bijvoorbeeld alsnog worden verwezen naar een overige jeugdhulpvoorziening in plaats van, of naast, mogelijke toekenning van een individuele voorziening.
Lid 1
Het college is verantwoordelijk voor de inzet van de noodzakelijke voorzieningen op het gebied van jeugdhulp. Het college is bevoegd om de toegang tot jeugdhulp te verlenen op grond van de wet. In de praktijk zal het college de beslissing over het inzetten van jeugdhulp niet zelf uitvoeren, maar mandateren aan deskundigen. Ook op andere plaatsen in deze uitvoeringsregels, de verordening en in de wet waar staat “het college”, kan het college deze bevoegdheid mandateren naar ondergeschikten dan wel niet-ondergeschikten op grond van de algemene regels van de Awb.
Jeugdigen en ouders hebben onder de Jeugdwet geen wettelijk recht op jeugdzorg en geen individuele aanspraken op jeugdzorg. Wel is er een voorzieningenplicht voor de gemeente en het daaruit voortvloeiende recht van jeugdigen en ouders op een zorgvuldige procedure. Deze uitvoeringsregels bevatten (in aansluiting op de verordening) een aantal bepalingen die dit moeten waarborgen. Hiermee kan ten

onrechte de schijn worden gewekt dat het telkens om een uitvoerig, onnodig bureaucratische proces gaat. Dit is echter geenszins de bedoeling. Zo kan het vooronderzoek (artikel 3), afhankelijk van de inhoud van de melding, meer of minder uitgebreid zijn. Er kan bovendien hiervan – en in bepaalde gevallen ook van het gesprek (artikel 4) – in overleg met de jeugdige of zijn ouders afgezien worden. Daartegenover staat dat, als dat nodig is, er ook sprake kan zijn van meerdere (opeenvolgende gesprekken). Als de jeugdige al bij de gemeente bekend is, zullen een aantal gespreksonderwerpen niet meer uitgediept hoeven te worden. Komen een jeugdige of zijn ouders voor het eerst bij de gemeente, dan zal een gesprek nodig zijn om een totaalbeeld van de jeugdige en zijn situatie te krijgen. Een vooronderzoek en gesprek zullen uiteindelijk vaak wel in enige vorm nodig zijn, omdat voor een zorgvuldig te nemen besluit het van belang is dat alle feiten en omstandigheden van de specifieke hulpvraag worden onderzocht. Ook andere bepalingen (schriftelijke verslaglegging (artikel 5) en schriftelijke indiening aanvraag (artikel 7)) zijn opgenomen met het oog op een zorgvuldige procedure en in het belang van een zorgvuldige dossiervorming.
Er is overigens voor gekozen om de vormvrije melding van de hulpvraag niet schriftelijk te bevestigen. Dit vertraagt het proces onnodig. In het kader van navolgbaarheid vindt er wel een registratie plaats in het systeem.
Lid 2
Spoed4Jeugd maakt dat er 24 uurs bereikbaarheid gedurende 7 dagen per week is vanaf 1 januari 2015. Vooralsnog wordt het telefoonnummer van Spoed4Jeugd buiten kantoortijden bekend gemaakt op de voicemail van het CJG Noordenveld. Ten tijde van het opstellen van deze uitvoeringsregels is nog niet bekend of het telefoonnummer in 2015 ook breed wordt gecommuniceerd onder inwoners.

Artikel 3. Vooronderzoek

Lid1
Woonplaatsbeginsel.
We hanteren de landelijke richtlijnen, die zijn overzichtelijk
Op basis van het woonplaatsbeginsel wordt bepaald onder de verantwoordelijkheid van welke gemeente het kind valt. De verantwoordelijke gemeente is de gemeente waar de ouder met gezag woont. Als een kind hulp nodig heeft moet daarom gekeken worden waar het gezag ligt. Daarna wordt vastgesteld wat het adres is. Zo wordt duidelijk welke gemeente verantwoordelijk is voor de inzet van jeugdhulp.
Meestal is het direct duidelijk, maar soms ligt het ingewikkelder, daarvoor is landelijk een stappenplan http://www.voordejeugd.nl/attachments/article/1373/Mindmap%20op%20A0-formaat.pdfen factsheet ontwikkeld http://www.voordejeugd.nl/attachments/article/1373/Factsheet%20Woonplaatsbeginsel.pdf.
Bij een verhuizing, een wijziging in gezag of als het kind meerderjarig wordt, verandert de situatie. Voor de nieuwe situatie wordt opnieuw de verantwoordelijke gemeente bepaald.
Omdat het vaststellen van de woonplaats in de praktijk niet altijd even gemakkelijk is heeft de VNG ook een factsheet opgesteld:
In de regio Drenthe hebben we een uitzondering vastgesteld zoals vermeld in lid 1 sub b: In Drenthe wordt afwijkend aan de landelijke lijn bij een verhuizing binnen de jeugdregio Drenthe tijdens de al gestarte jeugdhulp of maatregel de woonplaats niet opnieuw bepaald. Bij de start of verlenging van jeugdhulp of maatregel volgt wel een nieuwe bepaling van het woonplaatsbeginsel.
Aanleiding voor de 12 Drentse gemeenten is het beperken van administratieve lasten vanuit de wetenschap en ervaringsgegevens dat dergelijke verhuizingen beperkt van omvang zijn en de risico's daarmee beheersbaar zijn.
Lid 2 en verder
Deze bepalingen zijn hier opgenomen om een zorgvuldige procedure te waarborgen en te zorgen dat jeugdigen en ouders goed worden geïnformeerd.
Het tweede en vierde lid dienen ter voorbereiding van het gesprek waarbij voor het onderzoek naar aanleiding van de melding relevante bekende gegevens in kaart worden gebracht, zodat cliënten niet worden belast met vragen over zaken die bij de gemeente al bekend zijn en een goede afstemming mogelijk is met eventuele andere voorzieningen op het gebied van zorg, onderwijs, maatschappelijke ondersteuning of werk en inkomen. De regels met betrekking tot de privacy van betrokkenen en gegevensuitwisseling die gelden op grond van de Jeugdwet en de Wet bescherming persoonsgegevens zijn hierop van overeenkomstige toepassing. Indien gegevens nodig zijn waartoe het college geen toegang heeft in verband met de privacyregels, kan het college de jeugdige of zijn ouders vragen om toestemming om deze op te vragen of in te zien. Het vooronderzoek kan afhankelijk van de inhoud van de melding meer of minder uitgebreid zijn en omvat ook de uitnodiging voor het gesprek.
De tweede zin van het derde lid vloeit voort uit het amendement Voordewind/Ypma (Kamerstukken II 2012/13, 33 684, nr. 83). De wet vraagt niet om hierover een regeling op te stellen. De bepaling is toch in de uitvoeringsregels opgenomen vanwege het belang om in de uitvoeringsregels een zorgvuldige procedure te waarborgen en te zorgen dat jeugdigen en ouders goed worden geïnformeerd over hun rechten en plichten. Dat jeugdigen en ouders niet gedwongen kunnen worden om een familiegroepsplan op te stellen spreekt voor zich, uiteraard kan het college het – in bepaalde gevallen waar dat meerwaarde zou kunnen hebben – wel aanraden en stimuleren. Bovendien, ook als er geen familiegroepsplan wordt opgesteld, zullen bepaalde zaken die ter sprake kunnen komen tijdens het opstellen van een familiegroepsplan óók ter sprake komen tijdens het onderzoek (een gesprek tussen deskundigen en de jeug-

dige of zijn ouders, zie artikel 4). Dan gaat het bijvoorbeeld om het vermogen van de jeugdige of zijn ouders om zelf of met ondersteuning van de naaste omgeving een oplossing voor de hulpvraag te vinden.
De gemeente heeft in de taak om haar beleid zo vorm te geven dat het gericht is op het tot stand brengen en uitvoeren van familiegroepsplannen (artikel 2.1, onder g, van de wet). Het kan zijn dat het nodig is om enige vorm van ondersteuning te bieden bij het opstellen van een familiegroepsplan om hier effectief uitvoering aan te geven. Dat deze ondersteuning geboden dient te worden als de jeugdige of zijn ouders hier behoefte aan hebben, wordt bevestigd in de laatste zin van het derde lid. Uiteraard kunnen de jeugdige of zijn ouders niet gedwongen worden om ondersteuning te accepteren, maar kan het college het – in bepaalde gevallen waar dat meerwaarde zou kunnen hebben – ook hier wel aanraden en stimuleren. Welke vorm deze ondersteuning heeft, is aan de gemeente, bovendien kan deze van geval tot geval verschillen.
Het familiegroepsplan moet binnen redelijke termijn opgesteld worden. Een vaste termijn stellen is niet mogelijk, aangezien dit ook mede afhangt van de mate waarin en de vorm van eventuele geboden ondersteuning. Omdat het onderwerp zal zijn van het onderzoek, ligt het voor de hand het familiegroepsplan voorafgaand aan het begin van het onderzoek wordt opgesteld. Maar ook tijdens het onderzoek kan mogelijk nog de (gedeelde) wens ontstaan om de eigen kracht nader te onderzoeken en een familiegroepsplan op te stellen. Zo de situatie zich daarvoor leent, kan dan besloten worden hiermee aan de slag te gaan en het onderzoek daarna voort te zetten.
Bij de vaststelling van de datum, het tijdstip en de locatie voor het gesprek kunnen dan ook al wat concrete vragen worden gesteld of aan de jeugdige of zijn ouders worden verzocht om nog een aantal stukken te overleggen zoals bedoeld in lid 4. In het kader van de rechtmatigheid wordt in ieder geval de identiteit van de jeugdige of ouders vastgesteld aan de hand van een document als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht.
Tevens kan worden beoordeeld of sprake is van een voorliggende voorziening en of het college op grond van artikel 1.2 van de wet al dan niet is gehouden om een voorziening op basis van deze wet te treffen.
Lid 6
In het zesde lid is een bepaling opgenomen ter voorkoming van onnodige bureaucratie. Als de gemeente al een dossier heeft van de jeugdige of zijn ouders, en de jeugdige of zijn ouders geven toestemming om dit dossier te gebruiken, dan kan een vooronderzoek achterwege blijven. Een gesprek over de acute hulpvraag is dan in de regel nog wel nodig. Indien de hulpvraag ook al bekend is, en het bijvoorbeeld over een vervolgvraag gaat, dan kan in overleg met de jeugdige of zijn ouders ook van het gesprek worden afgezien. Dit laatste is bepaald in artikel 4, vijfde lid.

Artikel 4. Gesprek

Voor een zorgvuldig te nemen besluit is het van belang dat alle feiten en omstandigheden van de specifieke hulpvraag worden onderzocht. Daarbij is het van belang dat het onderzoek in samenspraak met de jeugdige en zijn ouders wordt verricht. Voor een zorgvuldig onderzoek is veelal persoonlijk contact nodig om een totaalbeeld van de jeugdige en zijn ouders te krijgen. Het ligt daarom ook voor de hand dat tijdens een gesprek met de jeugdige en zijn ouders het een en ander wordt besproken. Of dit gesprek op het CJG plaatsvindt, op school, bij de jeugdige of zijn ouders thuis, of bij een andere deskundige zal afhankelijk van de concrete situatie worden besloten. Indien nodig voor het onderzoek, kan ook sprake zijn van meerdere (opeenvolgende) gesprekken.
In het gesprek zou duidelijk moeten worden hoe ook de meest complexe individuele voorzieningen kunnen worden getroffen. De wetgever omkleedt de procedure om te komen tot een individuele voorziening met allerlei waarborgen rond een deskundige beoordeling. Het kan zelfs gaan om diagnostiek om voor een psychiatrische behandeling in aanmerking te komen of voor een verblijf in 24-uursopvang. Dat zijn zwaarwegende beslissingen waaraan professioneel onderzoek en afweging aan ten grondslag ligt.
Lid 2
In het tweede lid is opgenomen dat het gesprek zo spoedig mogelijk moet plaatsvinden. Het hangt af van de situatie hoe snel dat kan of moet plaatsvinden.
In de onderdelen a tot en met h zijn de onderwerpen van het gesprek weergegeven. Het betreft uiteraard altijd maatwerk. Indien de jeugdige al bij de gemeente bekend is, zullen een aantal gespreksonderwerpen niet meer uitgediept hoeven te worden en zal bijvoorbeeld alleen kunnen worden gevraagd of er nog nieuwe ontwikkelingen zijn. Komen een jeugdige of zijn ouders voor het eerst bij de gemeente, dan zal het gesprek dienen om een totaalbeeld van de jeugdige en zijn situatie te krijgen. In onderdeel c wordt de eigen kracht van jeugdigen en ouders voorop gesteld overeenkomstig het in de considerans van de wet [en de verordening] vermelde uitgangspunt dat de verantwoordelijkheid voor het gezond en veilig opgroeien van jeugdigen allereerst bij de ouders en de jeugdige zelf ligt. Een te verstrekken voorziening kan ook juist nodig zijn om de mate van probleemoplossend vermogen van de jeugdige en zijn ouders en die van de naaste omgeving te versterken.
Ten aanzien van de afstemmingsplicht in onderdeel g valt te denken aan een voorziening die een jeugdige ontvangt op grond van de AWBZ of de Zvw en een voorziening op het gebied van passend onderwijs.

Lid 3
Het derde lid dient ertoe ouders te informeren. Het college neemt niet de hoogte van de bijdrage in de kosten in de beschikking op. Dat loopt via het door het college daartoe aangewezen bestuursorgaan, evenals de mogelijkheid van bezwaar en beroep daartegen. In artikel 8.2.3 van de wet is bepaald dat de ouderbijdrage door 'het bestuursorgaan dat (door Onze Ministers) met (de vaststelling en) de inning is belast' wordt vastgesteld en ten behoeve van de gemeente wordt geïnd. De ouderbijdrage geldt op grond van art. 8.2.1 van de wet alleen in situaties van jeugdhulp buiten de thuissituatie. Zie ook artikel 8, sub d.
Lid 4
Het vierde lid bevestigt de regeling van het familiegroepsplan in de Jeugdwet (artikel 2.1, onder g, in samenhang met artikel 1.1). De wet vraagt niet om hierover een regeling op te stellen. De bepaling is toch in de uitvoeringsregels opgenomen vanwege het belang om in de uitvoeringsregels in samenhang met de verordening een compleet overzicht van rechten en plichten van jeugdigen en ouders te geven. Als de jeugdige en zijn ouders wel een familiegroepsplan hebben opgesteld, dan wordt dit als eerste bij dat onderzoek betrokken. Uiteindelijk zal altijd het college moeten oordelen welke jeugdhulp zij nodig acht en in welke mate de jeugdige en zijn ouders, zo nodig met hulp uit de naaste omgeving, op eigen kracht bepaalde problemen (deels) kunnen oplossen. Een deugdelijk familiegroepsplan, al dan niet opgesteld met ondersteuning van de gemeente, kan deze stap in het proces vergemakkelijken. Het college dient een familiegroepsplan als eerste te betrekken bij het onderzoek; het kan een deugdelijk familiegroepsplan niet zomaar naast zich neerleggen.
Lid 5
Zoals in de toelichting bij artikel 3, lid 6 ook al is aangegeven kan het college afzien van een gesprek. Indien de hulpvraag ook al bekend is, en het bijvoorbeeld over een vervolgvraag gaat, dan kan in overleg met de jeugdige of zijn ouders ook van het gesprek worden afgezien.
Daarbij wordt opgemerkt dat er slechts wordt afgezien van een gesprek wanneer het zeker is dat er geen veiligheidsrisico's zijn voor het kind. Wanneer daar twijfel over is, wordt toch gehandeld.

Artikel 5. Verslag
Deze bepaling is opgenomen in het belang van een zorgvuldige dossiervorming en een zorgvuldige procedure. De invulling van deze verslagplicht is vormvrij.
Hierbij is een voorbeeld genomen aan de praktijk van de Wmo. In de memorie van toelichting op het wetsvoorstel Wmo 2015 (Kamerstukken II 2013/14 33 841, nr.3) staat hierover dat het college een weergave van de uitkomsten van het onderzoek verstrekt om de cliënt in staat te stellen een aanvraag te doen voor een maatwerkvoorziening. Dat moet in beginsel schriftelijk. Een goede weergave maakt het voor de gemeente inzichtelijk om een juiste beslissing te nemen te nemen op een aanvraag en draagt bij aan een inzichtelijke communicatie met de cliënt. Uiteraard zal de weergave van de uitkomsten van het onderzoek variëren met de uitkomsten van het onderzoek. Zo zal de weergave van het onderzoek bijvoorbeeld heel beperkt kunnen zijn als de cliënt van mening is goed geholpen te zijn en de uitkomst is dat geen aanvraag van een maatwerkvoorziening noodzakelijk is. Bij meer complexe onderzoeken zal uiteraard een uitgebreidere weergave noodzakelijk zijn.
Desgewenst kan de gemeente de schriftelijke weergave van de uitkomsten van het onderzoek ook gebruiken als een met de cliënt overeengekomen plan (arrangement) waarin de gemaakte afspraken en de verplichtingen die daaruit voortvloeien, zijn vastgelegd. Het is in dat geval passend dat het college en de cliënt dit plan ondertekenen.
Het later toevoegen van opmerkingen of het aanbrengen van wijzigingen of het herstellen van feitelijke onjuistheden is eveneens vormvrij (derde lid).

Artikel 6. Inzet interventieniveau 4
De gemeente heeft deskundigen aangewezen die mogen besluiten om jeugdhulp op niveau 4 in te zetten. Deze deskundige is een door de gemeente aangewezen OuderKracht3 geschoolde hulpverlener (artikel 2, lid 1 van de verordening) die beslist op basis van een brede integrale analyse en vult het verwijsformulier in. Van de inzet van een deskundige op niveau 4 wordt altijd melding gedaan aan het MDO.
Jeugdhulp op niveau 4 wordt aangemerkt als een overige voorziening, om die reden is het niet mogelijk om een pgb te verstrekken. Jeugdhulp op niveau 4 kan net als jeugdhulp op niveau 1 tot en met 3 slechts als zorg in natura worden ingezet.

Artikel 7. Aanvraag inzet niveau 5 of hoger
Deze bepaling is een uitwerking van de verplichte delegatiebepaling van artikel 2.9, onder a, van de wet, waarbij is bepaald dat de gemeente in ieder geval regels stelt met betrekking tot de voorwaarden voor toekenning en de wijze van beoordeling van, en de afwegingsfactoren bij een individuele voorziening. Een aanvraag is nodig om een verleningsbeschikking voor een individuele voorziening te verkrijgen. In de Algemene wet bestuursrecht (Awb) worden regels gegeven omtrent de aanvraag. Deze uitvoeringsregels wijken daarvan niet af.

Op grond van artikel 4:1 van de Awb wordt een aanvraag tot het geven van een beschikking schriftelijk ingediend bij het bestuursorgaan dat bevoegd is op de aanvraag te beslissen (hier het college), tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald.
Ter voorkoming van onnodige administratieve lasten en bureaucratie is in het tweede lid de mogelijkheid opgenomen om een door de jeugdige of zijn ouders ondertekend verslag als aanvraag aan te merken.
Beslistermijnen Awb
Er is geen termijn opgenomen om te beslissen op een aanvraag. De regeling in de Awb geldt onverkort. In artikel 4:13 van de Awb is bepaald dat een beschikking dient te worden gegeven binnen een redelijke termijn van acht weken na ontvangst van de aanvraag. Indien een beschikking niet binnen acht weken kan worden gegeven, dient het bestuursorgaan dit binnen deze termijn aan de aanvrager mede te delen en daarbij een redelijke termijn te noemen waarbinnen de beschikking wel tegemoet kan worden gezien (artikel 4:14, derde lid, van de Awb).
Deze termijnen zijn maximumtermijnen. Indien nodig kan na een melding binnen enkele dagen een individuele voorziening worden verstrekt, in complexe situaties zal in de regel in het belang van een zorgvuldig onderzoek een langere termijn nodig zijn. Bijvoorbeeld, indien een langer durend diagnosetraject benodigd is, kan dit ook tot een wat langere afhandelingsduur van de aanvraag leiden.
Wanneer op basis van een brede integrale analyse wordt geconcludeerd dat interventieniveau 4 niet volstaat dan wordt de hulpvraag met toestemming van de ouders aangemeld bij het MDO. Het MDO bespreekt de hulpvraag en komt met een hulpverleningsvoorstel dat wordt besproken met de ouders. Dit hulpverleningsvoorstel wordt vervolgens in een beschikking vastgelegd. Het besluit tot het inzetten van jeugdhulp op niveau 5 of hoger is voorbehouden aan de voorzitter van het MDO. De voorzitter is gemandateerd om dergelijke besluiten te nemen. Naast de beschikking dient ook een verwijsformulier te worden ingevuld.
In het vierde lid is opgenomen dat er tenminste een gedragswetenschapper wordt betrokken bij de besluitvorming die betrekking hebben op de veiligheid van het kind.
Uiteraard dienen dergelijke besluiten goed gedocumenteerd te worden. Niet alleen het besluit maar ook de overwegingen die tot het besluit geleid hebben, de datum en de namen van de betrokken deskundigen moeten vastgelegd worden.

Artikel 8. Inhoud van de beschikking.

Indien de jeugdige of zijn ouders een formele aanvraag bij het college indienen (artikel 7) dient het college een schriftelijke beschikking op te stellen, waartegen zij bezwaar en beroep op grond van de Awb kunnen indienen. Uitgangspunt van de wet is dat de jeugdige of zijn ouders een voorziening in 'natura' krijgen. Indien gewenst door de jeugdige of zijn ouders bestaat echter de mogelijkheid van het toekennen van een pgb. De jeugdige of zijn ouders moeten expliciet gewezen worden op de keuzemogelijkheid van een pgb en op de gevolgen voor een dergelijke keuze.
Het eerste lid bevestigt de regeling van deze onderwerpen in de Jeugdwet en de Awb en is hier opgenomen in het belang van burgers om hen een zo compleet mogelijk beeld te geven van hun rechten en plichten. De mogelijkheid om bezwaar in te dienen tegen de beschikking en ook de daarop volgende mogelijkheid van beroep bij de rechter is geregeld in de Awb en geldt in beginsel voor alle beschikkingen. Indien een jeugdige of zijn ouders in bezwaar en beroep willen gaan, hebben zij op grond van de Awb het recht op het indienen van een aanvraag, waarmee een voor bezwaar en beroep vatbaar besluit kan worden uitgelokt. Ook de weigering, of het te lang uitblijven van een beschikking, geeft de burger op grond van de Awb de ingang van bezwaar en beroep.
In de beschikking wordt alleen ter informatie opgenomen dat een ouderbijdrage is verschuldigd (vierde lid). De vaststelling en inning geschieden door het bestuursorgaan dat namens de gemeente met de inning is belast.
Verwijscriteria
Naast de beschikking ten behoeve van de hulpvrager dient er ook een verwijzing naar de zorgaanbieder te gaan. In de verwijzing moeten de volgende aspecten tot uitdrukking komen:

Registratie voorschrift	**Toelichting**
NAW gegevens	*Noodzakelijk voor het bieden van hulp door de zorgaanbieder.*
BSN Nummer	*Uniek nummer nodig in het administratieve proces zonder dat daar direct persoonlijke gegevens inzichtelijk zijn. Ook verwijzers vanuit de gemeentelijke context (bv maatschappelijk werk) mogen, indien als zodanig aangewezen door de gemeente, BSN nummers registreren en verwerken.*
Woonplaats volgens het woonplaatsbeginsel	*Via het landelijke beslisschema om de woonplaats te bepalen. Hierdoor kan bepaald worden welke gemeente verantwoordelijk is voor de jeugdhulp, jeugdbescherming of jeugdreclassering. In Drenthe kan bovendien bepaald worden of de jeugdhulp onder het profijt of solidariteitsbeginsel valt.*
Naam en organisatie van de verwijzer	*Zodat per gemeente laten in het administratieve proces controle kan plaatsvinden of dit een verwijzer is op basis van de Jeugdwet dan wel een gemachtigde verwijzer door de gemeente is.*
Inschatting maximum interventieniveau	*Dit is een inhoudelijke omschrijving van de inhoud van de zorg zonder dat hier op persoonsniveau aangegeven wordt wat de inhoud is. De inschatting is noodzakelijk zodat duidelijk wordt of*

	hier sprake is van het profijt of solidariteitsbeginsel en in welk interventieniveau de jeugdhulp en dus budget komt.
De beoogd zorgaanbieder	*Zodat bekend is welke zorgaanbieder benaderd wordt voor inzet van jeugdhulp. Dit kan alleen een door de samenwerkende gemeenten gecontracteerd zorgaanbieder zijn.*
De verwachtte duur	*Een inschatting van de duur.*
Een verwijsindicatie - deze wordt NIET in het administratieve onderdeel/vervolg opgenomen.	*Zodat de verwijzer gericht kan aangeven welke overweging hij heeft bij de verwijzing. Afhankelijk van de verwijzer kan dit een korte overweging zijn, een analyse op niveau 2 of 3, of een uitgebreide analyse met eventueel met doelen en perspectief . Hierdoor kunnen alle verwijzers inclusief (huis)arts en rechter binnen eigen wet-en regelgeving voldoen aan de registratievoorschriften. Dit onderdeel blijft in het dossier van de cliënt en wordt niet gebruikt in het administratieve proces.*
Alleen bij verwijzers in de gemeentelijke context: Aangeven met ja/nee of er tevens een beschikking noodzakelijk is.	*Bij toeleiding vanuit de gemeentelijke context (CJG/jeugd/lokaal team) naar niveau 5 en hoger is naast de verwijzing een ondertekende beschikking noodzakelijk. In de uitwerking kunnen verwijzing en beschikking mogelijk in 1 document opgenomen worden. Dit is gemeentelijk te bepalen.*

Artikel 9. Regels voor PGB

Algemeen

Bij nota van wijziging (Kamerstukken II 2013/14 33 684, nr. 11, artikel MM) is de regeling in artikel 8.1.1 van de wet voor het pgb aangepast (“gestandaardiseerd”) aan de verwante regelgeving met betrekking tot de maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015), In deze regeling stond dat een pgb slechts wordt verstrekt indien aan de in het derde lid gestelde voorwaarden is voldaan. Bij amendement Bergkamp/Voortman (Kamerstukken II 2013/14 33 684, nr. 109) is het woord ‘slechts’ geschrapt omdat dit een onnodige en overbodige inperking van het recht op een pgb leek te suggereren. Bij amendement Bisschop en Voortman (Kamerstukken II 2013/14 33 684, nr. 100) is het vijfde lid zo aangepast dat duidelijk is geworden dat jeugdigen of hun ouders zelf kunnen bijbetalen wanneer het tarief van de door hen gewenste aanbieder duurder is dan de in de betreffende situatie goedkoopst adequate door het college te bieden individuele voorziening in natura. Het college kan het pgb slechts weigeren voor dat gedeelte dat duurder is dan deze door het college te bieden individuele voorziening in natura.
Als aan alle wettelijke voorwaarden daartoe is voldaan, kan zelfs van een verplichting van het college worden gesproken om een pgb toe te kennen (zie ook de tekst van artikel 8.1.1, eerste lid: “Indien de jeugdige of zijn ouders dit wensen ...”). Voor gemeenten is ondermeer van belang dat een pgb slechts wordt verstrekt indien de jeugdige of zijn ouders gemotiveerd kunnen aantonen dat de individuele voorziening die door een aanbieder wordt geleverd, niet passend is (zie artikel 8.1.1, derde lid, onder b). In het beleidsplan en in de verordening is aangegeven dat wij de jeugdige en de ouders expliciet informeren over de keuze tussen een pgb en zorg in natura.

Lid 1

Het eerste lid berust op artikel 2.9, onder c, van de wet. In deze wetsbepaling staat dat in ieder geval wordt bepaald op welke wijze de hoogte van een pgb wordt vastgesteld.
In artikel 8.1.1, vijfde lid, onderdeel a, van de wet is bepaald dat het college een pgb kan weigeren voor zover de kosten van het betrekken van de jeugdhulp van derden hoger zijn dan de kosten van de individuele voorziening. Zo wordt voorkomen dat inkoopvoordelen zouden wegvallen als te veel personen zelf ondersteuning willen inkopen met een pgb. Een pgb is gemiddeld genomen ook goedkoper dan zorg in natura omdat er minder overheadkosten hoeven te worden meegerekend. De maximale hoogte van een pgb is in artikel 6, lid 2 van de verordening begrensd op de kostprijs van de in de betreffende situatie goedkoopst adequate door het college ingekochte individuele voorziening in natura.
Budgethouders mogen vaste maandlonen afspreken met hun zorgverlener(s). Dit betekent dat de budgethouder vrij is om te kiezen tussen vast maandloon, declaratie of factuur. Dit geeft ook enige vrijheid in het verdelen van de uren over de maand.
De te hanteren tarieven in de jeugdregio Drenthe zijn nog niet vastgesteld. Deze worden op een later (maar zo spoedig als mogelijk) moment toegevoegd aan deze uitvoeringsregels.

L id 2

In het tweede lid wordt aangegeven dat bemiddelingskosten, administratiekosten en reiskosten niet betaald mogen worden uit het pgb. Uitgangspunt is dat het pgb uitsluitend wordt besteed aan de kosten van zorg. Bemiddelingskosten en administratiekosten behoren daar niet toe. Ook de reiskosten van de zorgverlener mogen niet bekostigd worden uit het pgb. Dergelijke kosten worden geacht onderdeel te zijn van het gehanteerde tarief.

Lid 3

Ook in het derde lid een tweetal kosten die niet betaald mogen worden uit het pgb. Het gaat om een eenmalige uitkering en een feestdagenuitkering. Een eenmalige uitkering kan niet aangemerkt worden als kosten van zorg. En een feestdagenuitkering (hogere kosten van zorgverlening tijdens feestdagen) zijn weliswaar kosten van zorg, maar worden net als reiskosten geacht onderdeel te zijn van het gehanteerde tarief. Dit maakt dat het minder makkelijk is om exorbitant hoge tarieven te vragen tijdens de feestdagen.

Lid 4
Het vierde lid berust op artikel 8.1.1, vierde lid, van de wet. Ouders en jeugdige kunnen de wens uitspreken om het sociale netwerk in te willen zetten. In navolging van het standpunt van de regering is de gemeente van mening dat de beloning van het sociale netwerk in elk geval beperkt moet blijven tot die gevallen waarin het de gebruikelijke hulp overstijgt en dit aantoonbaar tot betere en effectievere ondersteuning leidt.

Artikel 10 Klachtenregeling
In hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht is geregeld hoe de overheid, dus ook de gemeente, met klachten om moet gaan.
Het klachtrecht is bestemd voor klachten over gedragingen van bestuurders en ambtenaren. Er kan geen klacht ingediend worden door de ouders en jeugdige omdat ze zich niet kunnen vinden in bijvoorbeeld de toegekende individuele voorziening of de hoogte van het pgb. Daarvoor zijn speciale bezwaar- en beroepsprocedures in het leven geroepen.
Een klacht indienen kan wel als de ouders en/of jeugdige vinden dat er niet serieus naar ze geluisterd wordt of dat ze aan het lijntje gehouden worden. Ook als ze van mening zijn verkeerd of helemaal niet geïnformeerd te zijn, kan dit bijvoorbeeld een reden zijn om een klacht in te dienen.
Als ouders en/of jeugdige een klacht in willen dienen over gedragingen van medewerkers van organisaties die onderdeel uit maken van het CJG, dan dient de klachtenregeling van de betreffende organisatie te worden gevolgd.
Als ouders en/of jeugdige een klacht in willen dienen over gedragingen van gemeenteambtenaren dan wordt de klachtenregeling van de gemeente gevolgd *https://www.gemeentenoordenveld.nl/bestuur_en_organisatie/service,_inspraak_en_klachten/klachtenregeling*
Iedere inwoner die vragen, klachten en/of problemen heeft over de (toeleiding naar) jeugdhulp, krijgt ondersteuning van een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Dat is bij wet geregeld. Voor meer informatie en bereikbaarheid kijk op: www.akj.nl of bel 088-555 1000.
Hieronder wordt de klachtenregeling van de gemeente Noordenveld uiteengezet. In grote lijnen zal deze regeling ook van toepassing zijn op de klachtenregeling van jeugdhulporganisaties.
Het indienen van een klacht
Een klacht moet schriftelijk of met het formulier 'Klacht indienen' ingediend worden bij het bestuursorgaan waarop de klacht betrekking heeft. Het spreekt vanzelf dat naam en adres van de klager vermeld worden, want anonieme klachten kunnen niet in behandeling genomen worden. In de brief of het formulier moet een zo duidelijk mogelijke omschrijving staan van wat er gebeurd is. Ook moet er in staan welke ambtenaar of bestuurder het betreft, waar en wanneer het is gebeurd en waarom bezwaar gemaakt wordt tegen de gedraging.
Vinden ouders en/of jeugdige het moeilijk om de klacht op papier te zetten, dan kan de klachtencoördinator ze daarbij helpen. Wanneer de brief of het formulier is ontvangen, krijgt de indiener daarvan een schriftelijke bevestiging. In deze bevestiging staat ook hoe de klacht behandeld zal worden.
Bemiddeling
De brief of het klachtenformulier gaat naar de klachtencoördinator van de gemeente. Hij organiseert op korte termijn een bemiddelingsgesprek tussen de klager en degene over wie de klacht is ingediend. Van dit bemiddelingsgesprek wordt een verslag gemaakt. Als de klager aangeeft geen prijs te stellen op een dergelijk gesprek, gaat de klacht rechtstreeks naar de secretaris van de Ombudscommissie.
Ombudscommissie
Als de bemiddeling is mislukt of er wordt geen prijs gesteld op bemiddeling, dan wordt de klacht voorgelegd aan de Ombudscommissie. Deze commissie bestaat uit de leden van de onafhankelijke Commissie voor de behandeling van bezwaar- en beroepschriften. De Ombudscommissie kan een onderzoek instellen naar de gegrondheid van de klacht. Als er een onderzoek ingesteld wordt, dan zal de Ombudscommissie de betrokkenen horen. Dat zijn in ieder geval de klager en degene over wie geklaagd is, maar de Ombudscommissie kan ook anderen in de gelegenheid stellen kennis te nemen van de klacht en daarover mondeling of schriftelijk een verklaring af te leggen. Het horen vindt plaats achter gesloten deuren, tenzij de Ombudscommissie anders beslist. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
In een aantal gevallen is het bestuursorgaan niet verplicht om de klacht te behandelen. Zie hiervoor artikel 9.8 van de Algemene Wet Bestuursrecht.
Oordeel van de Ombudscommissie
De Ombudscommissie deelt de klager en degene over wie is geklaagd mee of, en zo ja in hoeverre, de klacht gegrond is. Indien het onderzoek naar het oordeel van de Ombudscommissie onvoldoende zekerheid verschaft over de feitelijke toedracht van de gedraging waarover is geklaagd, wordt geen oordeel uitgesproken.
De Ombudscommissie kan aanbevelingen doen aan het bestuursorgaan om bepaalde maatregelen te nemen. Het bestuursorgaan rapporteert aan de Ombudscommissie welke maatregelen genomen zijn. Als van de aanbeveling wordt afgeweken moet het bestuursorgaan dat motiveren.
In principe doet de Ombudscommissie uitspraak binnen 10 weken nadat de klacht is ingediend. Deze termijn kan eenmaal met 4 weken verlengd worden. Tegen het oordeel van de Ombudscommissie staan geen verdere beroepsmogelijkheden open.

Artikel 11 Inwerkingtreding en citeertitel
Dit artikel behoeft geen nadere toelichting